

事業者向け

# 正しい訪問販売の知識

～特定商取引法のルールを学ぶ～

訪問販売の中心的なルールは「特定商取引法」という法律に定められています。このパンフレットでは、特定商取引法に基づいて、事業者が守らなければならないルールの概要を解説します。

神奈川県  
消費生活キャラクター  
ニヤン吉



動画でも解説しています



「正しい訪問販売の知識～特定商取引法のルールを学ぶ～」  
(かなチャンTVサブチャンネル)

<https://www.youtube.com/watch?v=omPE5neY7k8>

正しい訪問販売の知識 検索



訪問販売とは特定商取引法に規定されている取引類型の一つで、販売業者又は役務提供事業者(以下「事業者」と言います。)が、営業所等以外の場所で契約を締結して行う商品などの販売又は役務提供等のことで、広く下記のものを含みます。

- ①消費者の自宅又は職場への訪問販売
- ②キャッチセールス
- ③アポイントメントセールス
- ④催眠商法(SF商法)
- ⑤短期間の展示販売会
- ⑥請求訪販<sup>\*1</sup>

#### \*1 「請求訪販」について

消費者が自宅での契約を自ら求めた場合は、いわゆる「請求訪販」と言われるものとなり、特定商取引法の規制の適用除外となります。

しかし消費者に呼ばれて訪問したとしても、呼ばれた時点で消費者が想定していなかった高額な契約を勧誘し、契約に至った場合は、消費者にとっては不意打ち的に勧誘を受けることになります。

こうした事例では、消費者に呼ばれて訪問したとしても、「請求訪販」には該当せずに、訪問販売の規制を受ける可能性が高くなります。

訪問販売が  
トラブルになりやすい

### 理由・原因

#### 不意打ち性

消費者が自ら求めないのに、突然、事業者がやってきて、商品等の下調べや心の準備がないままに勧誘されたり、契約の締結に至るため。

#### 密室性

自宅等の周りに他者がおらず逃げ場のないところで勧誘が行われるため。

訪問販売は以上のような特徴があるため、事業者の勧誘が執拗・強引になってしまう可能性が高く、トラブルになりやすい取引として特定商取引法により規制されています。

#### ＜特定商取引法に規定されている訪問販売以外の取引＞

- ◆訪問購入
- ◆電話勧誘販売
- ◆通信販売
- ◆特定継続的役務提供(現在はエステティック、美容医療、学習塾等7業種が対象)
- ◆連鎖販売取引(マルチ商法)
- ◆業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法)

#### 「適格消費者団体」について

- 事業者が不特定かつ多数の消費者に、違法行為を行った場合、被害にあったすべての消費者が契約を解除したり、訴訟を起こしたりするのは難しいと思われます。
- しかし、消費者一人一人の被害は少額であった場合でも、被害者が多ければ被害総額は決して小さくないはずです。
- そこで、特定商取引法では、個々の消費者ではなく、内閣総理大臣に認定された「適格消費者団体」が、不特定多数の消費者に代わって、問題のある事業者に一定の行為の差止め請求を行うことができる旨が規定されています。
- 令和6年12月現在、神奈川県内では本資料の制作を担当している「特定非営利活動法人 消費者支援かながわ」が適格消費者団体の一つとして認定されています。

## 1 氏名等の明示(法第3条)

販売行為をしようとするときは、その勧誘に先立って、消費者に対し、以下の3つを明らかにする必要があります。

- ①事業者名 ②販売しようとする商品などの種類 ③目的が販売の勧誘であること

！こんな勧誘は「氏名等の明示」違反です！



## 2 必要事項を記載した書面の交付(法第4条、第5条)

契約の申込みを受けたときや契約を締結したときは、以下の事項を記載した書面を消費者に交付する必要があります。

- 記載すべき事項**
- ①商品(権利、役務)の種類 ②販売価格(役務の対価)
  - ③代金(対価)の支払い時期、方法
  - ④商品の引き渡し時期(権利の移転時期、役務の提供時期)
  - ⑤契約の申込みの撤回(契約の解除)に関する事項
  - ⑥その他、主務省令で定める事項(事業者の氏名(名称)、住所、電話番号 等)



## クーリング・オフ

訪問販売のように不意打ちは高い販売方法では、消費者は冷静に判断できないまま契約してしまうことが起ります。

そのため特定商取引法では、訪問販売の場合、**契約後も8日間は、消費者に頭を冷やして考え直せる機会(クーリング・オフ期間)を与えています。**その期間内に消費者が書面又は電磁的方法で事業者に申し出れば、申込みの撤回や契約の解除をすることができます。

- クーリング・オフ期間は、消費者に法定の申込書面又は契約書面等を交付した日を含めて起算します。
- 事業者がうそを言ったり、脅したりしてクーリング・オフを妨害した場合、その妨害が事業者からの新たな書面と説明により解消されるまで、消費者はクーリング・オフできます。
- すでに商品が使用又は消費されていたり、工事等が終わっていても、期間内であれば消費者はクーリング・オフできます。

事業者はクーリング・オフの申出を受けた場合、消費者に損害賠償、違約金の請求はできません。

## クーリング・オフの効力

- 効力はクーリング・オフの書面又は電磁的記録による通知を消費者が発信した時点で発生します(事業者への到達は効力発生要件ではありません)。
- 事業者は、消費者に未払い代金の請求はできなくなり、既払い金は返還しなければなりません。
- 商品を引き渡している場合、消費者は返還する義務が生じます(返還に要する費用は事業者負担)が、現状のまま返還するので足ります。

⚠ こんな対応は「クーリング・オフ妨害(迷惑解除妨害)」になります!



## 3 事業者が行ってはいけない行為

### 1 再勧誘の禁止(法第3条の2)

契約を締結しない旨の意思表示をした消費者に対して、その契約の勧誘をすること。

### 2 不実告知(法第6条第1項)

消費者を勧誘する際、商品等の内容、効果、対価などその判断に影響を及ぼすような重要な契約事項について、事実と異なることを告げること。→違反の効果:消費者から契約を取り消される可能性があります

### 3 重要事項の故意の不告知(法第6条第2項)

消費者を勧誘する際、商品等の内容、効果、対価などその判断に影響を及ぼすような重要な契約事項について、わざと告げないこと。→違反の効果:消費者から契約を取り消される可能性があります

### 4 威迫・困惑(法第6条第3項)

契約を締結させるためやクーリング・オフなどを妨害するため、人を威迫して困惑させること。この場合の威迫とは、脅迫には至らなくとも人に不安を感じさせるような行為でも該当します。

### 5 販売目的を隠して公衆の出入りしない場所に誘い込んだ上の勧誘(法第6条第4項)

事業者が販売目的を隠して、一般の人々が自由に出入りしない場所に誘い込んで勧誘すること。

⚠ こんな勧誘は「不実告知」になります!



## 6 債務の履行拒否又は不当遅延(法第7条第1項)

契約に基づく債務又は契約の解除によって生じる債務の全部又は一部の履行(返金や原状回復の義務)を拒否し、又は不当に遅延すること。

## 7 過量販売(法第7条第1項)

正当な理由がないのに、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等の売買(役務の過量供給)契約を勧誘すること。複数回や複数業者による契約で過量となる場合も含みます。

→違反の効果:消費者から契約を解除される可能性があります

## 8 迷惑勧誘(迷惑解除妨害)(法第7条第1項)

契約の締結について勧誘する際に、正当な理由なく消費者に対し、長時間や深夜に勧誘を行ったり、契約を断った消費者に執拗に勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせる方法で勧誘すること。

また、申込みの撤回又は契約の解除について、消費者に対し迷惑を覚えさせるような方法で妨げること。

## 9 判断力不足に乘じた契約締結(法第7条第1項)

勧誘する際に、未成年者、高齢者、障害者などの判断力の不足に乘じ、契約を締結すること。

## 10 消費者の状況に照らして不適当な勧誘(法第7条第1項)

消費者の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘をすること。

## 11 契約書面の虚偽記載(法第7条第1項)

契約の申込みを受け又は契約を締結する際に、契約書に消費者の年齢、職業、収入などについて、虚偽の記載をさせること。

\*前記1から11は、事業者が行ってはいけない行為の一部です。

ほかにも「つきまとい行為」など、国や都道府県から行政処分(次ページ参照)を課せられる場合がある行為が定められています。

前記の「事業者が行うべき行為」を行わなかったり、「事業者が行ってはいけない行為」を行った場合には、その事業者は国や都道府県からの行政指導の対象となるほか、場合によっては業務停止命令(停止期間の最長は2年)、役員等の業務禁止命令<sup>\*2</sup>等の行政処分の対象となります。

**行政処分が行われた場合、業務停止命令の対象となった事業者の名前、さらに、業務禁止命令の対象となった役員等の氏名が公表されることになっています。**

また、拘禁刑や罰金といった刑事罰の対象にもなる場合があります。

#### \*2 「業務禁止命令」について

業務禁止命令とは、業務停止命令を受けた法人の役員等が、処分後に新たに別の法人を設立して、業務停止命令を受けた業務を継続すること等を禁止するものです。

### 過去に神奈川県が行った行政処分の事例

#### 1 住宅リフォーム工事等の訪問販売事業者への行政処分

##### (1) 処分対象事業者の主な手口・違反行為

###### ①勧誘目的不明示(法第3条)

消費者宅を訪問した際、「親方が隣で作業に来ているのですが、お宅の屋根の瓦に不具合があることに気が付いたので、差し出がましいようですが教えにきました。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、住宅リフォーム工事等の役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

###### ②不実告知(法第6条第1項)

契約の締結について勧誘する際、「瓦を止めている頂点の部分の漆喰が経年劣化でもうボロボロだ。瓦が止まってなくて浮いている。これから台風や強い風が吹いて瓦が飛ばされると、よその建物や人にぶつかったりして大変だ。」などと、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について、不実のこと(事実と異なること)を告げていた。

##### (2) 行政処分の内容

###### ①処分対象事業者に対する業務停止命令(15か月間)

###### ②処分対象事業者に対する指示(違反行為の発生原因や再発防止策等の報告)

###### ③処分対象事業者の代表取締役に対する業務禁止命令(15か月間)



#### 2 水回り修理を行う訪問販売事業者への行政処分

##### (1) 処分対象事業者の主な手口・違反行為

###### ①不備書面交付(法第5条第1項及び第2項)

蛇口や便器など、商品に関する売買契約を結んだにも関わらず、具体的なメーカーや商品名を記載していないなど、不備のある書面を消費者に交付した。

###### ②迷惑解除妨害(法第7条第1項)

消費者が消費生活センターを通じてクーリング・オフを申し出たところ、「消費生活センターに連絡した消費者の方が詐欺だ」などと、迷惑を覚えさせるような仕方で、契約の解除を妨げた。

##### (2) 行政処分の内容

###### ①処分対象事業者に対する業務停止命令(3か月間)

###### ②処分対象事業者に対する指示(違反行為の発生原因や再発防止策等の報告)

###### ③処分対象事業者の代表取締役に対する業務禁止命令(3か月間)



## 特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)(抄)

### (目的)

第一条 この法律は、特定商取引(訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に係る取引、連鎖販売取引、特定継続的役務提供に係る取引、業務提供誘引販売取引並びに訪問購入に係る取引をいう。以下同じ。)を公正にし、及び購入者等が受けることのある損害の防止を図ることにより、購入者等の利益を保護し、あわせて商品等の流通及び役務の提供を適正かつ円滑にし、もつて国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

### (略)

#### (訪問販売における氏名等の明示)

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

(契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等)

第三条の二 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

#### (訪問販売における書面の交付)

第四条 販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは特定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

一 商品若しくは権利又は役務の種類

二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

四 商品の引渡し時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期

五 第九条第一項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項(同条第二項から第七項までの規定に関する事項(第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の適用がある場合にあつては、当該各項の規定に関する事項を含む。)を含む。)

六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

### (略)

#### (禁止行為)

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

一 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項

二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

四 商品の引渡し時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期

五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項(第九条第一項から第七項までの規定に関する事項(第二十六条第二項、第四項又は第五項の規定の適用がある場合にあつては、当該各項の規定に関する事項を含む。)を含む。)

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項第一号から第五号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。

3 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

4 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに営業所等以外の場所において呼び止めて同行させることその他政令で定める方法により誘引した者に対し、公衆の出入りする場所以外の場所において、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

(略)

(指示等)

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項、第四条第一項、第五条第一項若しくは第二項若しくは第六条の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

二 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの(第六条第一項第一号から第五号までに掲げるものを除く。)につき、故意に事実を告げないこと。

三 訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除を妨げるため、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げないこと。

四 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約であつて日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品若しくは特定権利(第二条第四項第一号に掲げるものに限る。)の売買契約又は日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約の締結について勧誘することその他顧客の財産の状況に照らし不適当と認められる行為として主務省令で定めるもの

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

2 主務大臣は、前項の規定による指示をしたときは、その旨を公表しなければならない。

制作

神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課

内閣総理大臣認定 適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援かながわ

問合せ先 神奈川県消費生活課指導グループ 045-312-1121(代表)